

DUREE : 1 jour

Code Formation : FOR013

BENEFICES ATTENDUS

- Comprendre les enjeux d'une Relation clients d'excellence
- Prendre conscience de son rôle
- Définir les actions contributrices à l'excellence

PROGRAMME

- ✓ Identifier ses clients internes / externes
- ✓ Prendre conscience de l'existence de besoins non apparents
- ✓ Définir les objectifs de l'entreprise
- ✓ Définir ses propres attentes en tant que consommateur
- ✓ Appréhender les exigences et les attentes des clients
- ✓ Situer son service sur l'échelle de la qualité perçue
- ✓ Identifier les moments de vérité dans le parcours client
- ✓ Comprendre les impacts des effets « waouh » et « flop »
- ✓ Proposer des actions « waouh »

*Ce programme peut être personnalisé pour répondre à vos besoins spécifiques.
Contactez-nous pour en savoir plus sur notre formule sur mesure*

METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Partage d'expériences
- ✓ Apports d'expertise et études de cas issus de situations réelles d'entreprise
- ✓ exercices pratiques

PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

PUBLIC CONCERNE

Toute personne qui souhaite optimiser sa qualité de service au profit de ses clients internes et/ou externes

Complétez cette formation avec :

- ✓ Accompagnement individualisé
- ✓ La gestion des situations difficiles
- ✓ Le conseil +
- ✓ Techniques de communication orale
- ✓ Techniques de communication écrite